Commission des normes du travail

Rapport annuel 1989-1990

Québec

91-05487/

Cette publication* a été rédigée par la Direction du secrétariat et de la recherche de la Commission des normes du travail. Elle est éditée et distribuée par la Direction des communications de la Commission des normes du travail
400, boul. Jean-Lesage
C.P. 18 500,
Terminus postal Québec (Québec)
G1K 7Z5
Tél.: (418)643-8742

*Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture du texte.

Dépôt légal—4e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-21078-6
ISSN 0715-9773
© Commission des normes du travail

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1990.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments très distingués.

Le ministre de la Main d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu,

André Bourbeau

Québec, septembre 1990.

Monsieur André Bourbeau
Ministre de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de la Commission des normes du travail.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le président-directeur général

Paul-Émile Bergeron

Québec, septembre 1990.

Table des matières

La Commission des normes du travail 1
- Son champ d'action 1
- Son mandat 1
- Ses pouvoirs 1

Les lois et règlements 3
- La loi sur la fête nationale 3
- La loi sur les normes du travail 3
- Les règlements 4

Le conseil d'administration 5
- Son rôle 5
- Ses membres 5
- Ses activités 5

Le secrétariat 7
- L'étalement des heures de travail 7
- La Loi sur l'accès à l'information 7

Les structures administratives 9
- Organigramme 9
- Le personnel de direction 10
- Le rôle des principales unités administratives 10

Les ressources 13
- Un projet de changement 13
- Les ressources humaines 13
- Les ressources financières 15
- Les ressources technologiques et informationnelles 16
- Les ressources matérielles 17

Les états financiers 19
- Rapport du vérificateur 19
- Revenus et dépenses et excédent 20
- Bilan 21
- Évolution de la situation financière 22
- Notes complémentaires 23

L'information et les renseignements 25
- Les imprimés 25
- Les médias de masse 25
- Des rencontres avec le public 25
- Un programme de prévention 26
- À l'écoute des Néo-Québécois 26
- Les services de renseignements 26

Le traitement des plaintes 27
- Les plaintes 27
- Les poursuites pénales 30
- Les enquêtes de prélèvement 30
- Les congédiements 30

Des mesures d'évaluation 35
- Les recherches 35
- Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum 35
- La vérification interne 35

Annexe 37
- Les bureaux de la Commission des normes du travail 37

Liste des tableaux

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1990 selon la catégorie d'emploi 14

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1986-1990) 16

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1988-1990) 27

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1988-1990) 28

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1988-1990) 29

Tableau 6
Congédiement sans une cause juste et suffisante: profil des plaintes déposées (1980-1990) 31

Tableau 7
Congédiement sans une cause juste et suffisante: profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1981-1989) 32

La Commission des normes du travail

Son champ d'action

Au fil des ans, les relations entre employeurs et employés ont connu une réelle évolution dans la négociation de conditions de travail mutuellement acceptables. La contribution gouvernementale à la conscientisation des chefs d'entreprise et de l'ensemble de la société n'est pas étrangère à cette évolution. Depuis 1919, en effet, se sont succédées diverses lois dites «sociales» régissant les conditions du travail. Toutefois, c'est l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail, en 1980, qui marque un point tournant dans ce domaine. Alors que les premières lois n'avaient qu'une portée limitée, la Loi sur les normes du travail fixe un véritable cadre général de conditions de travail pour l'ensemble des salariés.

Aujourd'hui, une bonne part de la main-d'oeuvre du Québec bénéficie de conditions de travail en vertu d'une convention collective ou d'un décret. D'autres salariés, pour leur part, sont régis par le Code canadien du travail ou par la Loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction. Néanmoins, le nombre de salariés québécois protégés seulement par la Loi sur les normes du travail est estimé à près de 1 500 000 en 1989 ce qui représente pratiquement la moitié de la main-d'oeuvre rémunérée au Québec.

Son mandat

La Commission des normes du travail est l'organisme institué par la Loi sur les normes du travail, le 16 avril 1980. Elle relève du ministre de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu. Elle est chargée de faire observer la Loi sur la fête nationale et a aussi pour mandat de surveiller la mise en oeuvre et l'application des conditions de travail prévues dans la Loi sur les normes du travail ou dans les règlements adoptés en vertu de cette loi. La Commission exerce en particulier les fonctions suivantes:

— informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;

— surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au Ministre;

— recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail.

Ses pouvoirs

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil. Elle est donc investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation. Sa loi constituante lui confère en outre des pouvoirs particuliers. Elle dispose notamment, aux fins d'enquête, des pouvoirs d'une commission d'enquête et jouit par ailleurs d'un pouvoir de réglementation. Toutefois, les règlements qu'elle adopte en vertu de ce pouvoir doivent recevoir l'approbation du gouvernement. Mentionnons enfin que la Commission peut intenter des poursuites civiles et pénales.

Les lois et règlements

La Commission des normes du travail fut donc créée le 16 avril 1980, lors de la promulgation de la Loi sur les normes du travail. Succédant à la Commission du salaire minimum, elle en acquiert alors les droits et en assume les obligations. Sur le plan législatif, elle en assure en quelque sorte la continuité. Et, à moins d'incompatibilité avec la nouvelle Loi sur les normes du travail, les règlements et résolutions adoptés sous l'ancienne commission demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'ils soient abrogés, modifiés ou remplacés, le cas échéant. De même en est-il de l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation.

Par ailleurs, lors de sa création, la Commission des normes du travail se voit également confier l'application de la Loi sur la fête nationale adoptée en 1978.

La Loi sur la fête nationale

La Loi sur la fête nationale a été sanctionnée le 8 juin 1978. Entrée en vigueur le jour même de sa sanction, elle a ensuite été modifiée à diverses reprises. Parfois, les modifications n'avaient cependant pour but que d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Voici les principales lois qui l'ont modifiée:

— le chapitre 45 des lois de 1979, Loi sur les normes du travail (L.Q., 1979, c. 45; après refonte, L.R.Q., c. N-1.1), sanctionné le 22 juin 1979;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 dé—cembre 1983;

— le chapitre 27 des lois de 1984, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1984, c. 27), sanctionné le 20 juin 1984;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administra-tion de la justice, (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986.

La Loi sur les normes du travail

La Loi sur les normes du travail fut sanctionnée le 22 juin 1979. Comme la Loi sur la fête nationale, elle fut ensuite modifiée à plusieurs reprises et parfois, dans l'unique but d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Voici les lois qui ont modifié la Loi sur les normes du travail:

— le chapitre 5 des lois de 1980, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre (L.Q., 1980, c. 5), sanctionné le 10 avril 1980;

— le chapitre 11 des lois de 1980, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1980, c. 11), sanctionné le 18 juillet 1980;

— le chapitre 23 des lois de 1981, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1981, c. 23), sanctionné le 19 décembre 1981;

— le chapitre 21 des lois de 1982, Loi sur l'abolition de la retraite obligatoire et modifiant certaines dispositions législatives (L.Q., 1985, c. 21) sanctionné le 20 juin 1985;

— le chapitre 58 des lois de 1982, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 58), sanctionné le 16 décembre 1982;

— le chapitre 22 des lois de 1983, Loi modifiant le Code du travail et diverses dispositions législatives (L.Q., 1983, c. 22), sanctionné le 23 juin 1983;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 décembre 1983;

— le chapitre 21 des lois de 1985, Loi sur le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Science et de la Technologie et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1985, c. 21), sanctionné le 20 juin 1985;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administration de la justice, (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986;

— le chapitre 89 des lois de 1986, Loi modifiant la Loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction (L.Q., 1986, c. 89), sanctionné le 17 décembre 1986;

— le chapitre 95 des lois de 1986, Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la Charte des droits et libertés de la personne, (L.Q., 1986, c. 95), sanctionné le 19 décembre 1986;

— le chapitre 41 des lois de 1988, Loi sur le ministère des Affaires internationales (L.Q., 1988, c. 41), sanctionné le 10 novembre 1988;

— le chapitre 47 des lois de 1988, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (L.Q., 1988, c. 47), sanctionné le 19 décembre 1988;

— le chapitre 51 des lois de 1988, Loi sur la sécurité du revenu, (L.Q., 1988, c. 51), sanctionné le 22 décembre 1988;

— le chapitre 84 des lois de 1988, Loi sur l'instruction publique (L.Q., 1988, c. 84), sanctionné le 23 décembre 1988;

— le chapitre 38 des lois de 1989, Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.Q., 1989, c. 38), sanctionné le 22 juin 1989.

La Loi sur les normes du travail est entrée en vigueur le 16 avril 1980, à l'exception de l'article 75 qui est entré en vigueur le 1er avril 1981. Toutefois, le paragraphe 4 de l'article 5, les paragraphes 4 et 6 de l'article 29, les paragraphes 6 et 7 de l'article 39, les mots «ou d'intégration» au paragraphe 7 de l'article 77, l'article 112 et les articles 136 à 138 ne sont pas encore en vigueur. Ils auront effet à la date ou aux dates qui seront fixées par proclamation du gouvernement.

De même, les modifications apportées aux articles 46 et 50 et le remplacement de l'article 99, tels qu'ils sont édictés par le chapitre 43 des lois de 1983, dans la mesure où ils réfèrent à une attribution de pourboire ou à des pourboires qui sont attribués, entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par proclamation du gouvernement.

Enfin, l'article 74 sera modifié lors de l'entrée en vigueur de l'article 103 du chapitre 22 des lois de 1983 à la date fixée par proclamation du gouvernement.

Au moment d'entrer dans sa dixième année d'existence, la Commission connaîtra la première révision majeure de sa loi, un avant-projet ayant été déposé à l'Assemblée nationale lors du présent exercice.

Les règlements

La Commission des normes du travail administre sept règlements. L'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation, le Règlement sur le prélèvement et le Règlement de régie interne ont été modifiés à diverses reprises. Voici la liste des règlements et des modifications qui y ont été apportées depuis la dernière refonte:

— le Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 0.1);

— l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation (c. N-1.1, r. 1);

— le Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 2);

— le Règlement sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 3), modifié par le décret 1394-86 du 10 septembre 1986, par le décret 1340-87 du 26 août 1987, par le décret 1316-88 du 31 août 1988 et par le décret 1468-89 du 6 septembre 1989.

— le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 4), modifié par le décret 1334-86 du 27 août 1986;

— le Règlement de régie interne de la Commission des normes du travail (c. N-1.1, r. 5.1), modifié par le décret 6-87 du 7 janvier 1987;

— le Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre (c. N-1.1, r. 6).

Le conseil d'administration

Son rôle

La Commission des normes du travail est une corporation. Elle est donc administrée par un conseil d'administration. Ce conseil, qui porte le nom de «Commission», définit les orientations, les objectifs et les politiques de l'organisme. Il approuve le budget directeur et exerce une surveillance générale sur l'administration courante.

Le président du conseil d'administration est responsable de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions adoptés par les membres. De plus, il est aussi directeur général de l'organisme et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission.

Ses membres

La Commission est composée d'au plus sept membres, dont le président. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement après consultation des milieux les plus représentatifs des salariés et des employeurs. Le président est désigné pour un mandat n'excédant pas cinq ans. Les autres membres sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. Notons par ailleurs qu'à l'exception du président, les membres ne reçoivent aucune rémunération pour les services rendus dans le cadre de leur mandat.

Depuis avril 1987, les membres de la Commission sont:
M. Paul-Émile Bergeron, président
M. Hervé Dickner
M. Jacques Fortin
Me Gérald A. Ponton
M. Jean Renaud
Mme Yvette St-Onge

Ses activités

La Commission prend généralement ses décisions lors de séances qu'elle tient tout au cours de l'année. En fait, pour se conformer à la Loi, la Commission doit se réunir au moins une fois par trois mois. Cependant, une décision signée par tous les membres a la même valeur que si elle avait été prise en séance ordinaire.

Au cours de l'exercice financier, la Commission a fait ses recommandations au ministre responsable relativement à des modifications à la Loi sur les normes du travail. Au cours des séances qui ont eu lieu cette année, les membres ont approuvé les états financiers de l'exercice 1988-1989, le budget de dépenses de l'année 1990-1991, de même que des poursuites pénales. La Commission a également adopté des décisions de régie interne courantes.

De plus, le conseil d'administration a suivi avec intérêt l'évolution de la démarche de vérification intégrée qui s'est poursuivie durant toute l'année. Enfin, il a répondu favorablement à quatre demandes de financement d'institutions d'enseignement et d'organismes voués aux intérêts des travailleurs dans le but de supporter des projets relatifs au monde et aux normes du travail.

Le secrétariat

Un des rôles du secrétaire est d'assister les membres de la Commission dans leurs activités. À cette fin, il prépare les séances de la Commission, y présente les dossiers nécessaires aux décisions et en rédige les procès-verbaux. La secrétaire assume également d'autres fonctions reliées au mandat de la Commission.

L'étalement des heures de travail

En vertu de l'article 53 de la Loi sur les normes du travail, un employeur peut, avec l'autorisation de la Commission, étaler les heures de travail de ses employés sur une base autre que la base hebdomadaire. Le conseil d'administration a établi les règles relatives à l'étalement des heures de travail et a délégué à la secrétaire de la Commission la responsabilité d'appliquer cette politique.

Pendant cet exercice, la Commission a acquiescé à 52 des 58 demandes qu'elle a reçues à cet égard. Cependant, 29 d'entre elles étaient des demandes de renouvellement d'autorisation. De ce nombre, un employeur a demandé à la Commission une modification à son autorisation tandis qu'un autre s'en voyait refuser le renouvellement.

Dans l'ensemble, les demandes qui ont ont été accueillies favorablement faisaient état d'horaires de travail avantageux pour les salariés. La Commission fut en effet particulièrement soucieuse de retrouver, dans les requêtes qui lui ont été présentées, des avantages pour les salariés concernés afin de compenser la perte éventuelle de la rémunération au taux des heures supplémentaires.

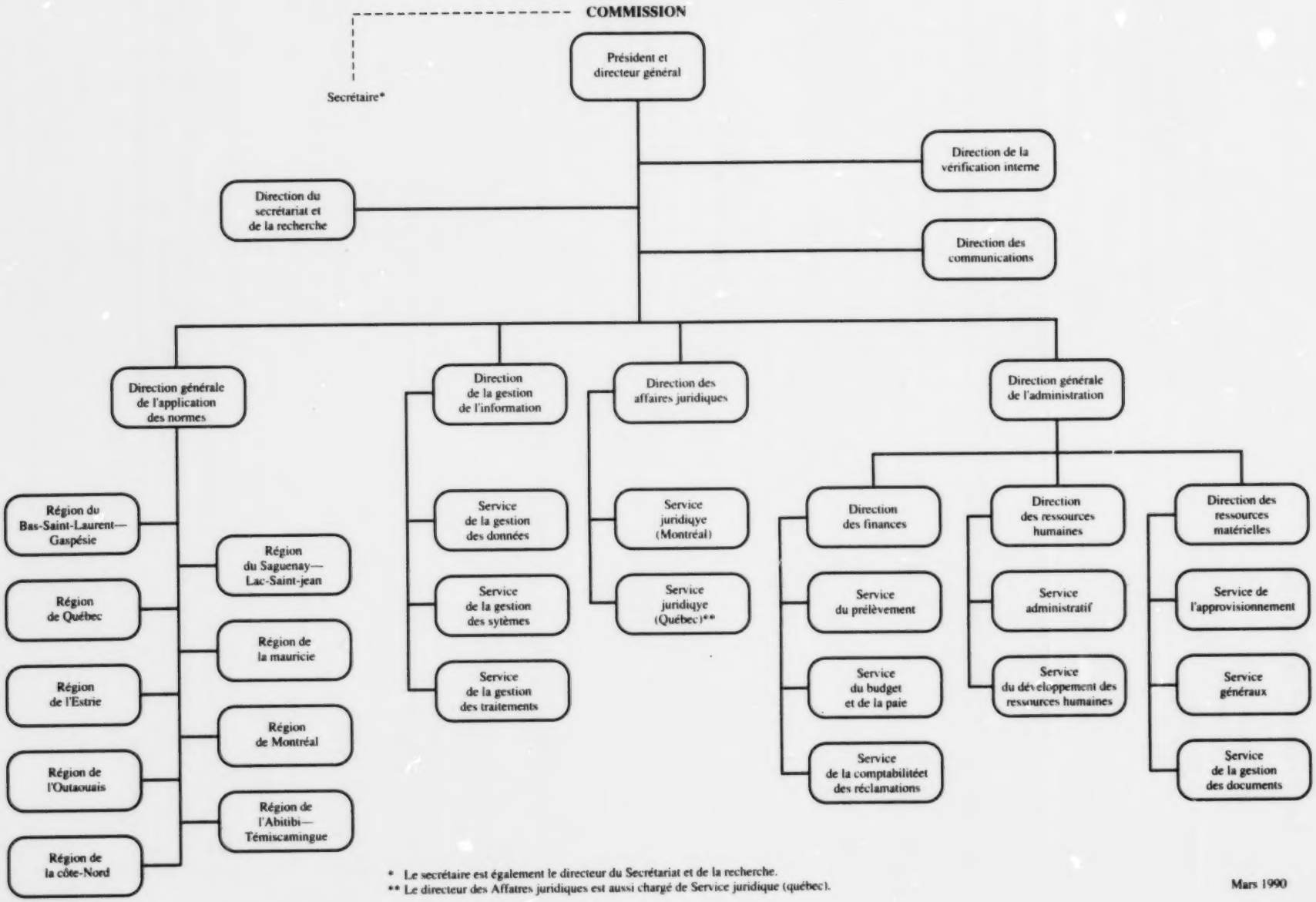
La Loi sur l'accès à l'information

La Commission désire se conformer aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, connue sous le nom de «Loi sur l'accès à l'information». Pour ce faire, la secrétaire est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Commission. À ce titre, il doit entre autres, répondre aux demandes des citoyens et coordonner l'ensemble des obligations administratives faites à la Commission pour répondre aux exigences de la loi.

Au cours de l'exercice financier 1989-1990, la Commission a reçu 31 demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels. Elle a donné suite, soit totalement ou en partie, à 27 de ces demandes, en a refusé quatre. Enfin, trois des décisions de la Commission ont été l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information et, dans ce dernier cas, un demandeur a retiré sa demande de révision.

Les structures administratives

Organigramme



* Le secrétaire est également le directeur du Secrétariat et de la recherche.
** Le directeur des Affatres juridiques est aussi chargé de Service juridique (québec).

Le personnel de direction

Président-directeur général
M. Paul-Émile Bergeron

Directrice du secrétariat et de la recherche
Mme Lucie Paquet

Directrice de la vérification interne
Mme Francine Martel Vaillancourt

Directeur des communications
M. J.-Alphée Gagné

Directeur général de l'application des normes
M. Jean-Louis Boulange.

Directeur de la gestion de l'information
M. Aurélien D'Allaire

Directeur des affaires juridiques
Me Richard Parent

Directeur général de l'administration
M. Michel-C. Bilodeau

Directeur des finances
M. Edmour Bergeron

Directeur des ressources humaines
M. Jacques Dumas
Directeur des ressources matérielles
M. Jean Rochette

Les directeurs des bureaux régionaux

Région du Bas-Saint-Laurent — Gaspésie
M. Michel Jean, par intérim

Région du Saguenay — Lac-St-Jean
M. Ghislain Tanguay

Région de Québec
M. Jacques Gagnon

Région de la Mauricie
M. Roland Bergeron

Région de l'Estrie
M.Pierre Gauthier

Région de Montréal
M. Yves Béliveau

Région de l'Outaouais
M. Jean Landry

Région de l'Abitibi — Témiscamingue
M. Réal Gagnon

Région de la Côte-Nord
M. Michel Jean

Le rôle des principales unités administratives

Le président-directeur général

Il préside toutes les séances de la Commission et doit s'assurer de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions de celle-ci. À titre de directeur général, il planifie les activités de l'organisme, de même qu'il dirige et coordonne les opérations nécessaires à la réalisation des objectifs qui ont été fixés.

La Direction du secrétariat et de la recherche

Le secrétariat s'occupe de nommer les arbitres dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante et de suivre l'évolution de la jurisprudence relative à ce recours. Cette direction effectue des études et des recherches contribuant à soutenir les recommandations du conseil d'administration en vue d'assurer l'évolution des normes du travail. Elle est en outre chargée de gérer le centre de documentation de la Commission. Par ailleurs, en tant que secrétaire, la directrice de cette unité remplit un rôle de soutien administratif auprès des membres de la Commission. Elle doit enfin répondre aux demandes d'étalement des heures de travail et aux demandes d'accès à des documents en vertu de la «Loi sur l'accès à l'information». La direction s'occupe également de l'application de la Charte de la langue française à la Commission.

La Direction de la vérification interne

La vérification interne est une fonction d'évaluation indépendante au sein de la Commission. Elle doit: apprécier le système de procédures et de contrôle

interne; mesurer et évaluer l'efficacité et «l'efficience» des différentes activités; assister et conseiller les directeurs et gestionnaires dans l'identification des moyens susceptibles d'améliorer le contrôle et le rendement des activités dont ils ont la responsabilité.

La Direction des communications

Sa fonction principale est de faire connaître à la population le contenu de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale de même que l'existence et les services de la Commission des normes du travail. Cette direction doit ainsi concevoir, élaborer, produire et réaliser des programmes de communications. Elle doit de plus assister les différentes directions de l'organisme en ce qui a trait aux communications et aux relations publiques.

La Direction générale de l'application des normes

Elle a la responsabilité de planifier, coordonner, diriger et contrôler les activités concernant l'application des normes du travail, qui sont réalisées par les bureaux situés dans les régions suivantes:
— Bas-Saint-Laurent — Gaspésie;
— Saguenay — Lac-Saint-Jean;
— Québec;
— Mauricie;
— Estrie;
— Montréal;
— Outaouais;
— Abitibi — Témiscamingue;
— Côte-Nord.

Ces bureaux, qui veillent à faire respecter les normes du travail sur l'ensemble du territoire québécois, doivent plus particulièrement:

— répondre aux demandes de renseignements des salariés et des employeurs;
— informer les nouveaux employeurs de leurs obligations en vertu de la Loi sur les normes du travail;
— enregistrer les déclarations et les plaintes des salariés;
— intervenir auprès de l'employeur des salariés plaignants et tenter d'en arriver à un règlement par téléphone;
— enquêter sur tous les cas qui n'ont pas été réglés à la suite d'une intervention téléphonique;
— procéder à des enquêtes de prévention chez les catégories d'employeurs les plus susceptibles de commettre des infractions à la Loi;
— procéder à des enquêtes de prélèvement;
— soumettre périodiquement à la Commission toute suggestion qui serait susceptible d'améliorer les conditions de travail et le respect des normes.

La Direction de la gestion de l'information

Cette unité administrative coordonne la gestion de l'information de la Commission et fournit le support nécessaire aux usagers des systèmes d'information. Pour ce faire, elle élabore des politiques et procédures en matière de gestion de l'information, maintient un inventaire des systèmes d'information et des données dont elle assure également la diffusion interne. De plus, cette direction voit au fonctionnement et au développement des systèmes d'information et gère le parc d'équipements informatiques et bureautiques de la Commission.

La Direction des affaires juridiques

Cette direction a comme fonction principale d'intenter des procédures judiciaires en réclamations civiles et des poursuites pénales devant les divers tribunaux de la province. De plus, elle traite certains dossiers de plaintes déposées à la Commission pour congédiement illégal. Elle émet des opinions juridiques à l'intention des membres de la Commission et des gestionnaires. Elle assiste les différentes directions en ce qui concerne l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Enfin, elle participe au processus de révision de ces lois et à l'élaboration des projets de loi et de règlements découlant de celles-ci.

La Direction générale de l'administration

Assure, en collaboration avec les gestionnaires, une saine gestion des ressources financières, humaines et matérielles de la Commission. Elle veille à l'application des règles administratives internes et édictées par les organismes centraux, elle conseille et informe le président et les gestionnaires sur l'utilisation optimale des ressources. Elle exerce ce mandat à travers les

activités de la Direction des finances, la Direction des ressources humaines et la Direction des ressources matérielles.

La Direction des finances

Cette direction administre les fonds de la Commission, coordonne la préparation et le suivi du budget directeur, prépare la paie des employés, comptabilise les opérations financières, prépare les états financiers de la Commission et rembourse les salariés lésés lorsque les sommes qui leur sont dues ont été recouvrées.

Elle perçoit les cotisations des employeurs assujettis au règlement sur le prélèvement et maintient un registre complet de tous les employeurs du Québec.

Elle veille au respect des lois et normes régissant la gestion financière et conseille les gestionnaires dans la gestion des ressources financières de la Commission.

La Direction des ressources humaines

Cette direction fournit aux gestionnaires l'expertise, les conseils et les services nécessaires en matière de gestion des ressources humaines et aux employés, l'information et l'aide leur permettant d'accomplir leur travail et de bien gérer leur carrière.

Elle assure également des services de consultation en matière de développement organisationnel, de formation, d'aide aux employés ainsi qu'un certain nombre d'opérations relatives à la gestion des dossiers des employés.

La Direction des ressources matérielles

Cette direction fournit aux diverses unités administratives de la Commission les ressources matérielles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

Elle s'occupe plus particulièrement de l'acquisition et de la gestion de l'espace, de l'approvisionnement en biens et services, de la gestion des documents. Elle assure les services généraux reliés à l'aménagement des locaux, aux télécommunications, à l'impression, à la reprographie, au courrier, etc.

Elle recommande des normes relatives à l'ameublement et à l'équipement non informatique et veille à leur application, elle conseille les gestionnaires dans la gestion des ressources matérielles mises à leur disposition.

Les ressources

Un projet de changement

La Commission des normes du travail a continué en 1989-1990 à rechercher de nouveaux moyens d'action et à animer le projet de changement au sein de son organisation. Il s'agit du projet connu sous le nom de «Deuxième défi». Rappelons que le principal objectif de ce projet entrepris l'an dernier vise à poursuivre l'excellence en privilégiant l'esprit de collaboration et d'innovation à tous les niveaux et dans tous les domaines d'activité de la Commission. Il faut également évoquer ici les valeurs que préconise la Commission dès le départ comme étant celles qui sont propres à assurer la réussite de ce projet. Ces valeurs sont les suivantes: le client; les ressources humaines; l'excellence; le respect d'autrui et la confiance mutuelle; la transparence dans la gestion et les communications; la fierté à l'égard de l'organisation.

Dans cette perspective, la Commission a offert sur une base volontaire à son personnel des sessions d'une journée pour approfondir les concepts de respect et de confiance. La Direction des ressources humaines a tenu 22 sessions et plus de 250 personnes y ont participé.

En octobre, sous le thème de "Cap sur l'avenir", la Commission a organisé une rencontre avec tout son personnel pour diffuser ses orientations pour les trois prochaines années et faire le point sur les acquis depuis le lancement du projet d'entreprise. L'exercice a permis de constater une progression très nette au niveau de la communication à tous les niveaux et une volonté de poursuivre dans la même voie.

En novembre, les gestionnaires se sont rencontrés pour discuter avec le Président-directeur général de leurs préoccupations et définir les conditions pour réussir le prochain pas.

La Commission s'est fait connaître auprès de l'Office des ressources humaines, des cadres II et III de la fonction publique quant à la nature et au cheminement de son projet d'entreprise. Elle se propose de le diffuser à un plus large auditoire en participant au concours Iris et Humanis qui récompensent les organisations reconnues pour la qualité de leur contribution à la promotion de leurs ressources humaines.

De plus, la Commission s'est engagée résolument dans la promotion de la qualité dans ses services. Dans cette foulée, près de 75% des unités de travail ont déjà adopté ou adopteront un plan d'amélioration de la qualité. Ainsi, à la DGAN, des sessions de deux jours diffusées par des personnes issues de chaque unité naturelle de travail, ont permis de sensibiliser et de mettre en mouvement tout le personnel de cette direction. Des sessions analogues, adaptées et diffusées par la Direction des ressources humaines et la Direction de la vérification interne ont contribué à élargir le mouvement à des unités de la DGA et de la DGI, ce qui représente pour l'exercice un effort de 600 jours/personnes.

L'équipe de direction a consacré une journée à se familiariser avec le concept qualité et à s'entendre sur les priorités à retenir pour la prochaine année.

La Commission a déployé des efforts pour se bâtir une expertise en qualité en favorisant la formation de quelques personnes et l'échange pour une année d'une ressource de la Direction des ressources humaines avec une firme privée de consultants dans le domaine de la qualité.

Les ressources humaines

La Commission a encore misé cette année sur la formation de ses ressources humaines. Plusieurs employés ont à nouveau profité des avantages offerts dans le cadre des divers programmes réguliers de gestion des ressources humaines, comme le travail à temps partiel, les congés sans traitement et les congés sans traitement à traitement différé.

À la Commission des normes du travail comme dans d'autres organisations, la connaissance et la maîtrise des technologies de l'information prennent à l'heure actuelle une importance stratégique. C'est pourquoi la majeure partie du personnel oeuvrant en informatique a pu encore cette année profiter de sessions de formation ou de perfectionnement dans ce domaine. Compte tenu de la volonté de la Commission d'accentuer l'usage de la micro-informatique pour répondre à ses besoins en matière de traitement de l'information, près de 50 employés ont suivi des cours d'introduction à la micro-informatique et aux logiciels de base. Il faut noter que la plupart de ces cours ont été préparés et donnés à l'interne, grâce à une équipe de formateurs de la Direction de la gestion de l'information. De plus, le personnel a participé davantage à des congrès et des colloques d'information. Signalons d'autre part la mise sur pied durant l'année d'un programme de soutien à l'apprentissage de la micro-informatique visant à favoriser, par l'acquisition d'équipements personnels, l'accroissement des connaissances et des habiletés en

regard des technologies de l'information en usage à la Commission. Grâce à ce programme, 52 personnes ont acquis un ordinateur personnel.

La DGAN a mis en place divers moyens pour former son personnel pour améliorer la qualité de ses interventions. Ainsi tout le personnel de la DGAN et de la Direction des communications ont reçu une formation d'une journée sur une règle d'application de la loi concernant le traitement des jours fériés, chômés et payés. Enfin, les inspecteurs-enquêteurs ont été formés à de nouvelles approches dans le cadre de projets-pilotes, notamment en ce qui a trait à l'intervention téléphonique et à la médiation en vertu de l'article 125.

Au plan du soutien à la formation académique, une trentaine d'employés de la Commission ont pu poursuivre leurs études tout en bénéficiant dans la plupart des cas d'un congé à temps partiel avec traitement. D'autres ont amélioré leurs connaissances de l'anglais pour mieux servir la clientèle.

Du 1er avril 1989 au 31 mars 1990
Postes comblés par:

Affectation:	18
Mutation:	31
Promotion:	15
Recrutement:	9

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1990 selon la catégorie d'emploi

Hors cadre:	1
Cadres supérieurs:	18
Cadres intermédiaires:	24
Professionnels:	64
Techniciens:	32
Inspecteurs-enquêteurs:	111
Employés de bureau et assimilés:	142
Ouvriers:	2
Postes vacants:	5
Total des effectifs réguliers:	**399**
Personnes/années occasionnelles:	65
Effectifs totaux:	**464**

Programme de délégation de pouvoir aux gestionnaires

C'est le 7 avril 1989, que la Direction des ressources humaines publiait un nouveau plan de délégation de pouvoir en matière de gestion des ressources humaines. Considéré comme avant-gardiste dans ce domaine, il est intéressant de mentionner quelques principes de base qui appuient ce plan.

- les gestionnaires sont considérés comme le véritable "directeur du personnel" de leurs employés(ées),
- la délégation de pouvoir doit s'exercer le plus proche de la prise de décision,
- la Direction des ressources humaines s'oriente de plus en plus vers un rôle conseil auprès de l'organisation.

Analyse de la répartition des effectifs et optimisation des ressources humaines

La Commission des normes du travail a entrepris une vaste étude concernant la répartition et la charge de travail de ses ressources humaines. Les résultats de cette étude publiée en mars 1990, nous permettront de mieux voir à quoi sont affectés les employés de notre organisation. Des résultats complémentaires permettront pour le prochain exercice, de mieux orienter notre décision concernant l'affectation de nos ressources, afin de soutenir les différents mandats de nos organisations.

Les nouvelles technologies

La Commission consolide et poursuit le virage technologique amorcé depuis quelques années. Elle a consacré 270jours/personnes à la formation de 40 personnes sur les équipements et les logiciels de traitement de texte et de traitement de données en usage à la Commission. L'essentiel de la formation est dispensé à l'interne par la Direction de la gestion de l'information. La Direction des ressources humaines recueille les besoins, planifie la formation et veille à la qualité de l'apprentissage.

Dans plusieurs unités, les gestionnaires sont en voie de se doter de système d'information pour exécutif.

Huit personnes se sont prévalues des programmes d'apprentissage de la micro-informatique. Ainsi depuis le lancement du programme, il y a deux ans, 52 personnes ont acquis un ordinateur personnel. Le programme rencontre les objectifs initiaux qui sont de sensibiliser le personnel aux nouvelles technologies et de les aider à maintenir et à développer leurs habiletés.

Informatique

Le personnel oeuvrant en informatique a consolidé son expertise. Il a aussi accentué sa participation à des congrès-colloques pour être à l'affût des technologies de pointe pouvant contribuer à améliorer la qualité des services informatiques (42 personnes pour 180 jours/personnes)

La gestion

Devant les nouveaux défis que pose la gestion du changement et la mobilisation des ressources humaines, les gestionnaires se donnent davantage de support pour améliorer la qualité de leur gestion soit seul, soit en équipe. Les activités sont centrées sur la motivation, le leadership, la communication et l'évaluation du rendement.

Formation académique

La Commission veut aider son personnel à accroître ses compétences par des études académiques. Encore cette année, elle a apporté son soutien à une vingtaine de personnes qui ont bénéficié d'un congé à temps partiel avec traitement pour poursuivre leurs études. Cela représente un effort de 550 jours/personnes et des coûts de 7 000,00$ pour le remboursement des frais de scolarité. Au moins cinq personnes ont terminé ou sont sur le point de terminer un diplôme universitaire de premier cycle dans les domaines suivants: droit (2), psychologie (1), communication (1), relations industrielles (1).

Les ressources financières

Le financement

La principale source de revenus de la Commission provient des cotisations qu'elle perçoit annuellement des employeurs régis par le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Cette cotisation s'appelle le «prélèvement».

Le montant de prélèvement qu'un employeur doit verser à la Commission se calcule selon un certain pourcentage des salaires assujettis — c'est-à-dire les salaires payés par l'employeur du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel par employé. Le prélèvement doit être versé au plus tard le 10 mars suivant l'année civile pour laquelle il est dû. Mentionnons que le taux de prélèvement de 1989 a été fixé à 0,08% des salaires sujets au prélèvement, jusqu'à un maximum de 38 000 $ par employé.

Le Service du Prélèvement, responsable de la cotisation des employeurs, a révisé son mode de communication avec les entreprises. Ainsi, trois formulaires ont été créés afin de correspondre davantage à la situation des clientèles contactées. Plus simples et plus adaptés, ces formulaires devraient faciliter et stimuler la réponse des employeurs. De plus, le système informatique est en voie de révision afin d'assurer un suivi plus rigoureux des dossiers incomplets.

Le tableau 2 montre l'évolution des opérations de prélèvement effectuées par la Commission au cours des trois dernières années.

Les prévisions budgétaires

Les revenus de la Commission des normes du travail, pour l'exercice financier 1990-1991, sont estimés à 31,4 millions. Cela représente une augmentation de 0,9 million sur ceux de 30,5 millions réalisés durant le présent exercice. Cette augmentation est principalement attribuable à la hausse des revenus de prélèvement.

Les dépenses augmenteront de 2,3 millions, par rapport à celles de l'exercice précédent, pour totaliser 29 millions. Les dépenses reliées aux traitements et honoraires sont principalement responsables de cette hausse.

L'excédent des revenus sur les dépenses pour le prochain exercice financier est donc établi à 2,4 millions, portant ainsi à 16,6 millions l'excédent accumulé de la Commission au 31 mars 1991. Il faut cependant considérer que la Commission encaisse la majeure partie de ses revenus au cours des deux derniers mois de son exercice financier et qu'elle doit utiliser son excédent accumulé pour financer en partie ses dépenses des dix premiers mois de l'exercice suivant.

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1987-1990)

	1987-1988	1988-1989	1989-1990
Nombre d'entreprises contactées	384 000	421 000	472 000
Montants de prélèvement versés par les employeurs assujettis	24 778 457 $	26 218 711 $	28 431 602 $
Nombre d'entreprises ayant confirmé avoir des salariés	152 100	163 500	167 200
Nombre d'entreprises ayant confirmé ne pas avoir de salariés	144 900	156 200	165 100

Les ressources technologiques et informationnelles

Le plan directeur en matière de gestion de l'information, adopté par la Commission au cours de l'exercice précédent, a subi une mise à jour de ses principales composantes. L'adoption d'une nouvelle planification stratégique imposait des ajustements ainsi que la prolongation d'un an de la vie du plan. Intervenants et responsables ont dressé le bilan des réalisations, réévalué l'offre et la demande et revu les orientations et les lignes directrices. La Commission a convenu de maintenir la priorité de l'optimisation des systèmes. Dans ce but, la Commission a décidé entre autres de réviser en profondeur le système "Prélèvement" et de restructurer les données du système "Enquête". A ces deux projets s'ajoutent une centaine de modifications et d'ajustements aux grands systèmes opérationnels.

Afin de répondre aux besoins croissants des usagers en matière de traitement de l'information, la Commission a par ailleurs décidé de mettre l'accent sur la micro-informatique. Depuis deux ans, la Commission a fait l'acquisition d'environ 50 micro-ordinateurs par année pour répondre aux besoins croissants des usagers. La Direction de la gestion de l'information a conçu, dans le but de favoriser l'autonomie des usagers, un manuel traitant entre autres des orientations générales et spécifiques en la matière et fournissant un guide en matière de développement d'applications individuelles. Tous ces efforts ont contribué à améliorer le rendement des opérations et à l'atteinte des objectifs de la Commission.

La Commission exploite toujours des systèmes d'information de gestion. L'exploitation de ces systèmes fournit périodiquement aux gestionnaires concernés une synthèse des projets en cours et des ressources disponibles; ce qui contribue à améliorer le suivi des activités et la planification stratégique de leur unité. Cette année, la Commission a entrepris deux projets pilotes de système d'information pour exécutif en collaboration avec la D.G.A.N. et la D.G.A. Ces expériences privilégient une nouvelle approche d'identification des indicateurs basée sur les facteurs-clés de succès. Les projets à l'essai touchent les domaines du prélèvement, des plaintes et des enquêtes, de l'accueil et des renseignements.

Dans le cadre de ses orientations technologiques, la Commission a décidé de doter son centre de traitement informatique de nouveaux outils, tant sur le plan de l'équipement que sur celui du logiciel.

Ainsi, l'acquisition d'un système de cartouches magnétiques à haut rendement permet au Centre de traitement d'afficher des gains importants sur plusieurs aspects techniques reliés à l'archivage et l'utilisation des données.

De plus, la Commission a procédé à l'évaluation et l'acquisition d'un logiciel d'ordonnancement et de gestion des cédules de production permettra d'assouplir et d'optimiser la confection et la réalisation de ces cédules.

Ces deux acquisitions placent la Commission à l'avant-garde sur le plan technologique tout en assurant des gains majeurs au niveau du rendement et de l'optimisation de ses ressources de traitement de l'information.

Enfin, la Commission a simulé avec succès une panne totale de ses équipements informatiques dans le but de vérifier l'efficacité du plan de relève global qui leur permet de rétablir ses opérations-clés en cas de sinistre.

Les ressources matérielles

La gestion des documents

Au sujet du système de gestion documentaire, les activités de l'année ont été centrées sur le support aux usagers et sur la mise à jour du classement des documents dans les unités administratives.

Dans le domaine de la conservation des documents, signalons la poursuite des opérations de destruction et de microfilmage des documents conformément au calendrier de conservation approuvé par la Commission en 1988. Cette année, près de 300 000 ont été microfilmés. De plus, pour mieux répondre aux besoins de ses usagers, le Service de la gestion des documents se pourvoira d'un nouveau logiciel de gestion de ses opérations.

Quant aux activités du dépôt des documents semi-actifs, elles ont nécessité cette année plus de 8 500 séries d'opérations relatives à la réception, à la recherche, au classement ou à la destruction de dossiers.

Il faut noter par ailleurs que la Commission a effectué la mise à jour de son plan de relève globale pour tenir compte du déménagement de son siège social qui a eu lieu en 1987-1988. Rappelons que ce plan, qui doit être mis à jour annuellement, prévoit les diverses mesures permettant de rétablir l'ensemble des activités de la Commission s'il survenait une catastrophe.

L'aménagement des locaux

Il convient de signaler tout d'abord le déménagement, durant l'année, des bureaux régionaux de la Commission des normes du travail de Québec et de Lévis dans un même édifice situé à Sainte-Foy, dans le centre commercial Quatre-Bourgeois.

De même, des réaménagements de moindre importance ont aussi été effectués dans les bureaux de Montréal, Rouyn et Trois-Rivières. Enfin, les systèmes téléphoniques des bureaux régionaux de Québec et de Sherbrooke ont été remplacés. Ces modifications, réalisées en collaboration avec le ministère des Communications, visaient à doter certains bureaux de la Commission d'équipements téléphoniques plus conformes à ses besoins actuels ou à venir. Il faut signaler enfin qu'à la fin de l'exercice 1989-1990, tous les bureaux régionaux sont dotés de télécopieurs.

La Commission a demandé à la Société immobilière du Québec l'attribution de locaux supplémentaires pour le bureau régional de Montréal. Ce besoin d'espace résulte de nouvelles méthodes de travail adoptées par la DGAN en vertu desquelles les inspecteurs-enquêteurs offriront davantage leurs services à la clientèle au bureau plutôt qu'à l'extérieur.

La gestion de l'approvisionnement

L'informatisation de la gestion des inventaires a été réalisée en 1989-1990. L'utilisation de la micro-informatique sert notamment à la gestion de l'inventaire des fournitures du magasin au siège social. Un tel système permet également d'assurer un meilleur contrôle des ameublements et des autres équipements à toutes les étapes: de l'acquisition jusqu'à la disposition de ces biens.

D'autre part, un plan de délégation des ressources matérielles et financières a été mis en marche. Enfin, les achats ont atteint durant l'exercice un peu plus d'un million et demi de dollars dont près de 27% ont été consacrés au matériel micro-informatique.

Cette délégation de pouvoir fait suite à celle consentie dans le domaine des ressources humaines et concrétise davantage la philosophie de gestion de la Commission qui veut que les gestionnaires assument les pouvoirs de gestion relevant de leur compétence et prennent les décisions importantes quant à l'affectation et à l'utilisation des ressources.

États financiers

Rapport du vérificateur

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 1990 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'exédent det l'état de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que j'ai jugés nécessaires dans les circonstances.

À mon avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la Commission au 31 mars 1990 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2, appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Rhéal Chatelain, f.c.a.

Québec, le 11 mai 1990

Commission des normes du travail

Revenus et dépenses et excédent
De l'exercice terminé le 31 mars 1990

	1990	1989
Revenus		
Prélèvements (note 3)	28 431 602 $	26 218 711 $
Intérêts sur dépôts et placements	1 822 352	1 264 175
Autres	233 274	194 089
	30 487 228	27 676 975
Dépenses		
Traitements	14 675 120	13 402 920
Avantages sociaux	2 447 779	2 182 435
Honoraires professionnels	1 493 120	1 237 646
Frais de déplacement	988 016	988 604
Communications	1 138 853	1 059 155
Publicité et information	338 979	350 681
Location de locaux d'équipement et autres	2 436 300	2 214 673
Entretien	470 036	410 140
Fournitures	658 723	543 916
Mauvaises créances	88 001	39 975
Intérêts sur la dette à long terme	1 027 725	1 093 175
Amortissement des immobilisations	872 065	976 057
Autres	63 336	108 803
	26 698 053	24 608 180
Excédent des revenus sur les dépenses	**3 789 175**	**3 068 795**
Excédent au début	**10 393 143**	**7 324 348**
Excédent à la fin	**14 182 318 $**	**10 393 143 $**

Bilan
au 31 mars 1990

	1990	1989
Actif		
À court terme		
Encaisse	(215 769)$	70 500 $
Dépôts à terme et placements temporaires	25 545 494	21 690 062
Prélèvements à percevoir	1 180 548	1 170 487
Débiteurs	70 426	98 768
Placements en obligations (note 4)	1 099 789	-
Intérêts courus sur dépôts et placements	280 205	236 662
	27 960 693	23 266 479
Placements en obligations (note 4)	-	1 099 099
Immobilisations (note 5)	1 588 457	1 532 368
	29 549 150 $	**25 897 946 $**
Passif		
À court terme		
Fournisseurs et frais courus	2 313 824 $	1 758 592 $
Réclamations perçues à remettre aux salariés	65 158	59 086
Intérêts courus sur la dette à long terme	244 350	261 125
Versement sur la dette à long terme (note 6)	749 600	682 500
	3 372 932	2 761 303
Dette à long terme (note 6)	11 993 900	12 743 500
Excédent	**14 182 318**	**10 393 143**
	29 549 150 $	**25 897 946 $**

Pour la Commission

Paul-Émile Bergeron
Hervé Dickner

Évolution de la situation financière
De l'exercice terminé le 31 mars 1990

	1990	1989
Activités d'exlpoitation		
Excédent des revenus sur les dépenses	3 789 175 $	3 068 795 $
Éléments sans incidence sur les liquidités:		
Amortissement des immobilisations	872 065	976 057
(Gain) perte sur aliénations d'immobilisations	5 654	(3 338)
Amortissement de l'escompte sur obligations	(690)	(690)
	4 666 204	4 040 824
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	519 267	(762 544)
Liquidités provenant des activités d'exploitation	5 185 471	3 278 280
Activités de financement		
Liquidités utilisées pour les activités de financement:		
Remboursement de la dette à long terme	(682 500)	(617 600)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(940 242)	(850 451)
Produit d'aliénations d'immobilisations	6 434	7 254
Encaissement d'un placement en obligations	-	64 993
Liquidités utilisées pour les activités d'investissement	(933 808)	(778 204)
Augmentation des liquidités	**3 569 163**	**1 882 476**
Liquidités au début	**21 760 562**	**19 878 086**
Liquidités à la fin	**25 329 725 $**	**21 760 562 $**

Les liquidités de la Commission comprennent l'encaisse, les dépôts à terme et les placements temporaires.

Notes complémentaires
31 mars 1990

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1 et modifications), est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation.

Son mandat consiste à surveiller la mise en oeuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Placements en obligations

Les placements en obligations sont présentés au coût amorti.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon les méthodes et les taux suivants:

	Méthode	Taux
Équipement	Amortissement décroissant	20 %
Mobilier	Amortissement décroissant	10 %
Matériel roulant	Amortissement décroissant	30 %
Améliorations locatives	Amortissement linéaire	20 %
Matériel informatique	Amortissement linéaire	331/3%

Prélèvements

Les revenus de prélèvements de la dernière année civile écoulée sont enregistrés aux livres lors de la réception des rapports d'employeurs et/ou de leur paiement ainsi qu'au moment de l'émission des réclamations aux employeurs. Les revenus de prélèvements déterminés après le 30 avril afférents aux exercices antérieurs sont enregistrés aux revenus de l'exercice suivant. Les prélèvements comprennent les intérêts et pénalités s'y rapportant.

3. Prélèvements

Les prélèvements de l'exercice 1990 incluent un montant de 1 922 693 $ afférent à des exercices antérieurs (1989: 1 644 523 $).

4. Placements en obligations

Les placements en obligations de la province de Québec, d'une valeur nominale de 1 100 000 $ (1989: 1 100 000 $), 5 1/2 % et 53/4 % l'an, échéant en 1990, sont présentés au coût amorti et ont une valeur marchande de 1 085 750 $ (1989: 1 023 090 $).

5. Immobilisations

	1990			1989
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Équipement	727 817 $	531 984 $	195 833 $	213 535 $
Mobilier	845 413	517 138	328 275	349 763
Matériel roulant	17 810	5 343	12 467	4 052
Améliorations locatives	826 911	542 436	284 475	321 288
Matériel informatique	5 409 648	4 642 241	767 407	643 730
	7 827 599 $	**6 239 142 $**	**1 588 457 $**	**1 532 368 $**

6. Dette à long terme

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

	1990	1989
Passif résultant de la contribution à titre d'employeur au Régime de retraite des fonctionnaires pour services antérieurs au 31 décembre 1975	12 743 500 $	13 426 000 $
Versement échéant en deça d'un an	749 600	682 500
	11 993 900 $	**12 743 500 $**

Ce passif est remboursable par des versements annuels de 1 727 000 $ et un dernier de 1 751 700 $, comprennant capital et intérêts, au taux de 7,78 % pour l'année 1989 et décroissant annuellement jusqu'à 6,66 % en l'an 2 000, date d'échéance.

Le montant des versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaille comme suit:

1991	749 600 $
1992	820 300
1993	893 400
1994	970 400
1995	1 051 100

7. Régimes de retraite

Les employés de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics. Le coût de ces régimes est partagé également depuis le 1er juillet 1982 entre les employés et les employeurs. Toutefois en ce qui a trait au Régime de retraite des fonctionnaires, les employeurs assument, depuis le 1er janvier 1990, la différence entre le coût du régime et les cotisations versées par les employés. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les contributions de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 723 217 $ (1989: 672 256 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses contributions pour services courants à titre d'employeur.

L'information et les renseignements

La Commission des normes du travail a la responsabilité d'informer et de renseigner la population sur les conditions de travail et les recours prévus dans la Loi et les règlements sur les normes du travail et dans la Loi sur la fête nationale.

Au cours du dernier exercice financier, soucieuse d'augmenter la connaissance de la législation qu'elle administre, la Commission a eu recours à divers véhicules allant de la diffusion de documents d'information à l'utilisation des média de masse sans oublier ses interventions directes auprès de sa clientèle et ce, lors de séances d'information, congrès, colloques, expositions régionales ou spécialisées.

De plus, la Commission offre à l'ensemble des usagers, qu'ils soient employeurs ou salariés, des services de renseignements sur une base permanente afin de répondre aux demandes spécifiques d'information.

Les imprimés

En 1989-90, la Commission des normes du travail a distribué près de 700 000 dépliants d'information rédigés soit en français ou en anglais. A ce chapitre, la diffusion faisait suite à des demandes spécifiques et lors des activités des programmes "Accueil et Renseignements" et "Présences sur le territoire". De plus, la Commission a offert ses publications lors de l'expédition du formulaire de prélèvement et ce, en utilisant le Guide; en communiquant avec la très grande majorité des nouveaux employeurs inscrits au fichier. Bref, tout a été mis en branle afin de rejoindre les citoyens.

La Commission a également expédié quelque 110 000 documents spécifiques, de ce nombre 17 000 en langue anglaise.

Au chapitre de l'édition, la Direction des communications a de nouveau augmenté le pourcentage des travaux en régie. Ces résultats ont été favorisés par la mise en place de pièces d'équipements modernes qui permettent de réduire certains délais, de favoriser une meilleure supervision des travaux et une qualité supérieure. A titre d'exemple, production d'un document traitant du Second défi, production d'une nouvelle brochure concernant le congédiement sans cause juste et suffisante, production de dépliants promotionnels pour certains projets de l'organisation.

La Commission a en outre poursuivi la production, la diffusion et la mise à jour des études réalisées par ses chercheurs. Ainsi, près de 1 300 exemplaires de ces documents spécifiques ont été acheminés aux personnes ou groupes les plus susceptibles de s'intéresser aux résultats de ces ouvrages.

Au total, la Commission des normes du travail a distribué à ses usagers durant l'année 1989-90 quelque 850 000 documents d'information de toutes sortes.

Les média de masse

La Commission maintient toujours son programme de placement média afin d'informer les usagers lors des jours fériés, chômés et payés et du prélèvement. Le programme utilise la presse hebdomadaire régionale, la majorité des grands quotidiens et des publications spécialisées.

En plus de ce programme, la Commission a poursuivi ses efforts de sensibilisation à deux occasions supplémentaires: lors du changement de taux du salaire minimum et par la présentation d'une mini-campagne de sensibilisation qui traitait du préavis de licenciement.

Ces messages ont été acheminés auprès des usagers en utilisant la télévision, la radio et la quasi totalité des publications hebdomadaires en région. A une occasion, le réseau TVA (neuf stations de télé) par le biais de l'émission *Justice pour tous;* à deux occasions, le réseau de *La minute juridique* et quelque 110 hebdomadaires régionaux.

La Commission a maintenu sa collaboration avec le magazine *Avenir* et ce, en favorisant la parution d'une série d'articles sur les normes du travail. Cette initiative en était à sa seconde année.

Mentionnons enfin que la Commission a fait paraître divers avis ou annonces dans les quotidiens et dans les publications spécialisées. Ces annonces ont porté notamment sur le taux des prélèvements que doivent verser les employeurs et sur les principales modalités d'application des jours fériés.

Des rencontres avec le public

La Commission des normes du travail maintient son objectif de rester en contact avec sa clientèle et ce, via deux programmes spécifiques. Voilà pourquoi elle a participé à 68 événements un peu partout sur le territoire du Québec, répondant aux questions de plus de 7 500 citoyens à l'occasion d'expositions, de colloques, de congrès ou de visites dans les centres

commerciaux. A propos, soulignons que la Commission a fait l'acquisition d'un troisième stand d'information.

Tout au cours de l'exercice visé par ce document, la présence de PICTO a été constante et les résultats intéres-sants. Il s'agit d'un outil interactif de diffusion de renseignements au grand public. Cet "agent d'information électronique" a maintenant fait ses preuves et représente un atout lors des présences de la Commission sur le territoire.

La Commission s'est également adressée directement à certains groupes de salariés ou employeurs, de même qu'à des finissants des CÉGEPS ou des écoles secondaires, désireux de mieux connaître leurs droits et obligations en regard des normes du travail. Les quelques 650 séances d'information qu'elle a données lui ont ainsi permis de rencontrer un peu plus de 13 000 personnes. Notons que près de la moitié de ces séances d'information ont été dispensées grâce aux inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux de la Commission.

Un programme de prévention

Poursuivant un programme annuel de prévention, les inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux ont visité des employeurs pour les informer du rôle de la Commission des normes du travail et du contenu des lois et règlements dont elle surveille l'application. Les inspecteurs devaient de plus faire connaître aux employeurs les documents d'information mis à leur disposition. À l'occasion de ces rencontres, des documents d'information ont été également remis à des salariés des entreprises concernées.

Leurs efforts ont été concentrés auprès d'employeurs qui s'étaient tout juste lancés dans les affaires en 1988 ou 1989 et auprès d'entreprises des secteurs de l'hébergement, de la restauration et du commerce de détail. Les inspecteurs-enquêteurs ont ainsi effectué tout près de 4 000 visites préventives.

A l'écoute des Néo-Québécois

Chez les communautés culturelles, il est souvent mentionné que de nombreux salariés connaissent mal leurs droits et les services gouvernementaux susceptibles de les aider. Les difficultés de langue et d'adaptation en seraient la cause.

Dans le but de pallier à ces difficultés, la Commission des normes du travail a mis en place, il y a plusieurs années déjà, les structures permettant de renseigner les Néo-Québécois dans leur propre langue. En effet, les préposés aux renseignements et les inspecteurs-enquêteurs, en poste à Montréal, sont en mesure d'offrir leurs services en quelque 10 langues et dialectes.

En 1989-1990, une dizaine d'activités ont amené la Commission à s'adresser plus particulièrement aux Néo-Québécois. Il s'agissait en majeure partie de séances d'information données à des groupes désireux de mieux connaître leurs droits concernant les normes du travail.

Les services de renseignements

Consciente de la nécessité d'informer les citoyens au moment où ils en ont besoin, la Commission offre quotidiennement à la population des services de renseignements, principalement via son réseau de bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 1989-1990, le personnel affecté aux renseignements a répondu à près de 550 000 demandes de renseignements touchant l'application des diverses normes du travail. La très grande majorité de ces demandes ont été faites par téléphone alors que d'autres citoyens se sont renseignés auprès de la Commission, soit en personne, soit par le courrier.

Le traitement des plaintes

Chaque année, des milliers de salariés déposent des plaintes à la Commission des normes du travail. Et ce, parce qu'ils estiment avoir été victimes d'une atteinte à un droit que leur reconnaissent la Loi ou les règlements sur les normes du travail ou la Loi sur la Fête nationale. En fait, les salariés peuvent exercer deux grandes catégories de recours: les recours en réclamations civiles et les recours à l'encontre de certains congédiements. Comme nous le verrons plus loin, les plaintes que soumettent les salariés se rapportent à des infractions de plusieurs types. Aussi, en regard de cette diversité des plaintes et des infractions, l'action de la Commission est-elle multiple.

Dans la plupart des cas, l'intervention de la Commission des normes du travail consiste à recevoir les plaintes des salariés, à faire enquête auprès de leurs employeurs et à tenter d'en arriver à un règlement. Lorsqu'il s'agit de plaintes se rapportant au salaire ou aux autres avantages pécuniaires impayés, la Commission, après enquête, établit le montant de la réclamation et en exige le paiement auprès des employeurs fautifs. Le cas échéant, elle perçoit ces sommes et en fait remise aux salariés. Lorsque l'employeur refuse d'acquitter le paiement de la réclamation, la Commission peut, pour le compte des salariés, exercer des recours devant les tribunaux civils afin de récupérer les sommes qui leur sont dues. Lorsqu'elle obtient gain de cause devant les tribunaux, la Commission remet aux salariés les montants ainsi recouvrés. Par ailleurs, la Commission peut faire enquête de sa propre initiative lorsqu'il s'agit par exemple de vérifier si certains groupes d'employeurs se conforment à des exigences de nature administrative prévues par la Loi. Il peut s'agir notamment de certaines obligations relativement à la remise d'un bulletin de paie ou à la tenue d'un registre de paie. Lorsque de telles obligations ne sont pas respectées ou pour d'autres motifs stipulés dans la Loi, la Commission des normes du travail peut également intenter des poursuites pénales contre les employeurs qui ne se conforment pas à la législation dont elle est chargée de surveiller l'application.

Les plaintes

On peut donc classer les plaintes soumises à la Commission en deux grandes catégories: les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire ou de nature administrative et les plaintes à l'encontre de certains congédiements. Nous verrons plus loin le traitement des plaintes relatives aux congédiements. Puisqu'elles sont les plus nombreuses, examinons tout d'abord les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire; nous aborderons également le traitement des plaintes reliées à des infractions de nature administrative.

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1989-1990)

Région*	Plaintes	%	Enquêtes	%
Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine	170	0,8	125	0,6
Bas-St-Laurent	403	1,8	328	1,8
Saguenay — Lac-Saint-Jean	802	3,6	646	3,6
Québec	1 750	7,8	1 462	8,1
Chaudière-Appalaches	810	3,6	573	3,2
Mauricie — Bois-Franc	1 217	5,4	926	5,1
Estrie	774	3,4	618	3,4
Montréal-Centre	7 633	34,1	6 409	35,4
Laurentides	1 077	4,8	884	4,9
Montérégie	4 092	18,3	3 197	17,6
Lanaudière	1 004	4,5	830	4,6
Laval	1 239	5,5	1 033	5,7
Outaouais	561	2,5	471	2,6
Abitibi — Témiscamingue	525	2,3	382	2,1
Côte-Nord	258	1,2	195	1,1
Nord-du-Québec	81	0,4	38	0,2
Ensemble des régions	**22 396**	**100,0**	**18 117****	**100,0**

* Ces statistiques sont maintenant produites suivant le découpage régional adopté par le gouvernement (Décret 2000-87, 22 décembre 1987, concernant la révision des limites des régions administratives).

** Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1989-1990)

Secteur d'activité économique	Plaintes	%	Enquêtes	%
Primaire	553	2,4	385	2,1
Agriculture, pêche et piégeage	256	1,1	187	1,0
Exploitation forestière	135	0,6	103	0,6
Mines et carrières	162	0,7	95	0,5
Secondaire	*4 947*	*22,2*	*3 630*	*20,0*
Ind. des aliments, boissons et tabac	337	1,5	303	1,7
Ind. du caoutchouc et du plastique	169	0,8	122	0,7
Industrie du cuir	108	0,5	61	0,3
Ind. des textiles et de l'habillem.	863	3,9	687	3,6
Industrie du bois	257	1,6	157	0,9
Industrie du meuble	198	1,3	161	0,9
Industrie du papier	79	0,4	63	0,3
Industrie de l'imprimerie	496	2,2	386	2,1
Ind. de transformation des métaux	75	0,3	54	0,3
Ind. de la fab. de mach. et de prod.	1 404	6,3	1 003	5,5
Construction	961	3,4	670	3,7
Tertiaire	*16 896*	*75,4*	*14 102*	*77,9*
Transport et communications	853	3,8	725	4,0
Commerce de gros	1 654	7,4	1 391	7,7
Commerce de détail	4 143	18,5	3 692	20,3
Finances	421	1,9	355	2,0
Assurances et affaires immobilières	638	2,8	566	3,1
Services aux entreprises	1 453	6,5	1 170	6,5
Services gouvernementaux	146	0,7	141	0,8
Services d'enseignement et de santé	1 312	5,4	880	4,9
Hébergement et restauration	3 895	17,4	3 163	17,4
Divertissements et loisirs	480	2,1	379	2,1
Services personnels et domestiques	785	3,5	626	3,4
Associations et autres services	1 216	5,4	1 034	5,7
Ensemble des secteurs	**22 396**	**100,0**	**18 117***	**100**

* Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Un salarié peut porter plainte s'il considère que son employeur l'a privé de sommes d'argent qui lui étaient dues en vertu des normes du travail, ou s'il considère que son employeur ne respecte pas toutes les obligations imposées par cette législation. La Commission doit alors recevoir la plainte du salarié et faire enquête, sauf si elle considère que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi. C'est la Direction générale de l'application des normes, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, qui assume cette tâche.

Les enquêtes

L'enquête est conduite par un inspecteur-enquêteur à qui il incombe de rechercher et de vérifier les faits. L'enquête s'effectue soit par téléphone soit sur place, directement chez l'employeur. Lorsque la plainte est fondée et que le montant de la réclamation est établi, l'inspecteur-enquêteur s'efforce d'en arriver à un règlement avec l'employeur.

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1989-1990)

Normes	Infractions	*	%	$	%
Salaire	5 056		23,9	2 243 430,94	29,3
Congés divers	13		0,0	1 036,79	0,0
Jours fériés	932		4,4	152 055,14	2,0
Fête nationale	668		3,2	42 147,23	0,6
Préavis de licenciement	4 492		21,2	3 488 041,36	45,6
Vacances annuelles	10 019	**	47,3	1 723 462,19	22,5
Ensemble des normes	21 180	***	100,0	7 650 173,65	100,0

* Généralement, une plainte porte sur plus d'une infraction.

** Parmi les 10 019 infractions, 8 925 découlent de montants dus en vacances annuelles ajoutés sur des réclamations reliées aux autres normes (salaire, congés divers, jours fériés, Fête nationale et préavis de licenciement).

*** Les enquêtes effectuées ont aussi permis de constater 266 infractions reliées au registre de paie et 540 au bulletin de paie.

Au cours de l'année, les salariés ont soumis un total de 22 396 plaintes à la Commission. De ce nombre, 19 314 étaient reliées à des infractions de nature pécuniaire ou administrative. Cela a donné lieu à l'ouverture de 18 117 nouveaux dossiers pour fins d'enquête: 15 035 de ces dossiers se rapportaient à des plaintes pour des infractions de nature pécuniaire ou administrative et 3 082 dossiers concernaient des plaintes à l'encontre de congédiements.

Pendant l'exercice 1989-1990, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 14 505 enquêtes impliquant 18 827 salariés. Toutefois, 5 275 enquêtes ont donné lieu au rejet ou à l'annulation de 6 561 plaintes. Certaines étaient prescrites ou non-fondées. D'autres relevaient de la juridiction fédérale. Pour d'autres enfin, l'enquête a révélé que l'employeur s'était conformé aux exigences de la législation. Quelque 6 571 enquêtes touchant 7 747 salariés ont donné lieu à un règlement. Un montant de près de 2 958 114,29 $ a ainsi été immédiatement récupéré à la suite de l'intervention des inspecteurs-enquêteurs, dont plus de 1 132 879,89 $ à la suite d'interventions téléphoniques seulement.

Les réclamations civiles

Certains employeurs refusent d'acquitter le paiement de la réclamation établie à la suite de l'enquête. Les dossiers de réclamation qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement après l'envoi d'une mise en demeure sont donc acheminés à la Direction des affaires juridiques pour que celle-ci entreprenne des poursuites judiciaires. C'est ainsi qu'en cours d'année, les bureaux régionaux lui ont transféré plus de 2 100 dossiers relatifs à des réclamations impayées. Ces dossiers touchaient plus de 3 500 salariés et les montants réclamés s'élevaient à un peu plus de 3 500 000 $.

Durant l'année, l'intervention de la Commission devant les tribunaux civils a permis de régler quelque 1 900 dossiers de poursuite relatifs à des

infractions de nature pécuniaire, touchant près de 4 000 salariés.

L'indemnisation des salariés

Si un salarié a gain de cause devant le tribunal, il peut recouvrer les sommes qui lui sont dues par l'entremise de la Commission. À cet effet, un système informatisé a été mis en place à la Commission il y a quelques années, de manière à accélérer le remboursement des salariés. Au cours de l'exercice, la Commission a remboursé 3 521 salariés pour des montants totalisant 1 956 785$.

Les poursuites pénales

La Loi sur les normes du travail oblige l'employeur à remettre à ses salariés un bulletin de paie et à tenir un registre de paie. La Loi oblige également l'employeur à fournir par écrit les motifs d'un congédiement lorsqu'un salarié se prévaut du recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Certains employeurs ne se soumettent pas à ces obligations, alors que d'autres omettent des mentions obligatoires. Ce que la Commission peut découvrir lorsqu'un salarié porte plainte ou lorsqu'elle effectue des inspections.

Cette année, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 269 enquêtes auprès d'employeurs déjà trouvés en défaut sur ces points. La Commission désirait ainsi vérifier si les employeurs avaient apporté les correctifs appropriés. Seulement 12 employeurs ne s'étaient pas conformé à ses directives. Leurs dossiers ont donc été transmis à la Direction des affaires juridiques afin que des poursuites pénales soient entreprises contre ces employeurs. D'ailleurs, 13 dossiers de poursuite pénale ont été réglés au cours de l'année 1989-1990, tandis que 6 nouveaux dossiers ont été ouverts.

Les enquêtes de prélèvement

Les inspecteurs-enquêteurs ont poursuivi cette année une opération visant à vérifier si les employeurs se conformaient au Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Ils ont ainsi effectué 823 enquêtes. Ces enquêtes ont permis de récupérer quelque 21 218,76 $ de cotisations non perçues.

Par ailleurs, le Service du prélèvement a transféré à la Direction des affaires juridiques 336 dossiers d'employeurs n'ayant pas acquitté les réclamations de la Commission concernant les cotisations qu'ils doivent lui verser. D'autre part, 409 dossiers de poursuite, comprenant certains dossiers de l'année précédente, ont été réglés pendant l'année; permettant à la Commission de recouvrer un montant de plus de 110 000 $ de prélèvements impayés.

Les congédiements

En cas de congédiement, il existe deux recours dont le salarié peut se prévaloir: celui à l'encontre d'un congédiement illégal et celui à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Le congédiement illégal

La Loi sur les normes du travail prévoit que dans certains cas il est illégal de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié. Un salarié qui a été congédié pour un des motifs stipulés dans la Loi peut se prévaloir d'un recours à l'encontre d'un congédiement illégal. Et ce salarié peut porter plainte à la Commission des normes du travail. Si la plainte n'est pas réglée malgré l'intervention de la Commission, le dossier est transmis au Commissaire général du travail.

Au cours de l'année 1989-1990, les bureaux régionaux ont reçu 1 017 plaintes relatives à des congédiements illégaux. Les inspecteurs-enquêteurs sont alors intervenus auprès des employeurs des salariés plaignants pour tenter de résoudre le litige. Leur intervention a porté fruit dans 140 cas, les salariés impliqués touchant alors une indemnité ou étant réintégrés dans leur emploi, avec ou sans indemnité. La Commission a toutefois dû acheminer 456 dossiers au Commissaire général du travail. De plus, 365 salariés se sont désistés de leur plainte.

Le congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Il existe un autre recours dont peut se prévaloir le salarié en cas de congédiement. Celui-ci ne s'adresse cependant qu'aux salariés ayant au moins cinq ans de service continu chez leur employeur. C'est le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante qui, comme son nom l'indique, ne s'adresse qu'aux salariés estimant avoir été congédiés sans un motif réel et valable.

Les salariés admissibles à ce recours peuvent porter plainte à la Commission des normes du travail dans le but, principalement, de réintégrer leurs fonctions. La Commission reçoit les plaintes de ces salariés, fait

Tableau 6
Profil des plaintes déposées en vertu de l'article 124 de (1980 à 1990)

Classifications Année	Arbitrages	Règlements	Désistements	Dossiers fermés	Dossiers en attente	Total
1980 (16 avril* au 31 décembre)	63 (30,4%)	75 (36,2%)	69 (33,3%)	0	0	207
1981	204 (28,4%)	169 (23,5%)	328 (45,7%)	17 (2,4%)	0	718
1982	475 (31,8%)	260 (17,4%)	673 (45,1%)	84 (5,6%)	0	1 492
1983	502 (39%)	217 (16,8%)	448 (34,8%)	121 (9,4%)	0	1 288
1984	443 (32,1%)	294 (21,3%)	450 (32,6%)	193 (14%)	0	1 380
1985	474 (30,5%)	351 (22,6%)	530 (34,1%)	198 (12,7%)	0	1 553
1986	521 (31,5%)	392 (23,7%)	489 (29,5%)	252 (15,2%)	1 (0,1%)	1 655
1987	404 (26,4%)	413 (27,0%)	485 (31,7%)	221 (14,4%)	8 (0,5%)	1 531
1988	376 (22,2%)	364 (21,5%)	591 (35,0%)	273 (16,1%)	87 (5,1%)	1 691
1989	388 (21,3%)	445 (24,5%)	618 (34,0%)	231 (12,7%)	137 (7,5%)	1 819
1990**	121 (22,1%)	101 (18,5%)	188 (34,4%)	9 (1,7%)	128 (23,4%)	547
Total	**3 971** (28,6%)	**3 081** (22,2%)	**4 869** (35,1%)	**1 599** (11,5%)	**361** (2,6%)	**13 881**

* Date d'entrée en vigueur de la loi.
** Au 31 mars 1990.

Tableau 7
Profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1981-1989)

Types de décisions rendues	1981*	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	Total 1981-89
1.Annulations des congédiements:	*28*	*100*	*101*	*112*	*102*	*89*	*77*	*69*	*78*	*756*
— Avec particularités	3	5	3	7	6	6	5	4	7	46
— Indemnité seulement	5	43	54	65	51	51	38	44	34	385
— Réintégration avec suspension	5	15	16	13	17	11	15	4	11	107
— Réintégration avec indemnité complète	15	37	28	27	28	21	19	17	26	218
2.Rejets des plaintes:	*41*	*77*	*130*	*140*	*99*	*89*	*83*	*58*	*78*	*795*
— Sur le fond	22	34	57	48	51	31	32	39	41	355
— Avec particularités	0	1	0	2	0	3	1	0	0	7
— En raison de l'inadmissibilité au recours	19	42	73	90	48	55	50	19	37	433
3.Désistements:	34	62	92	87	76	75	86	62	53	627
4.Règlements:	34	63	121	140	160	229	191	188	171	1 297
Sous-total	**137**	**302**	**444**	**479**	**437**	**482**	**437**	**376**	**379**	**3 473**
5.Plaintes en attente d'une sentence:	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	359
Total										**3 836**

* Les premières sentences arbitrales ont été déposées en 1981.
N/D: Donnée non disponible.

enquête et s'efforce d'en arriver à un règlement à la satisfaction des deux parties intéressées, employeur et salarié. Si aucun règlement ne survient après l'intervention de la Commission, le salarié peut demander à cette dernière de déférer sa plainte à l'arbitrage. C'est la secrétaire de la Commission qui choisit alors l'arbitre d'après une liste qui lui est fournie par le Conseil consultatif sur le travail et la main-d'oeuvre.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Commission a reçu 1 906 plaintes relatives à des congédiements faits sans une cause juste et suffisante. L'intervention de la Commission a donné lieu à un règlement dans 440 cas. D'autre part, 260 plaintes sont restées en suspens, les salariés impliqués ayant demandé de ne pas désigner immédiatement un arbitre. Pour leur part, 394 salariés ont demandé de porter leur plainte en arbitrage alors que 667 ont retiré leur plainte pour divers motifs. La Commission a par ailleurs dû fermer 145 dossiers, dont 18 plaintes ayant été jugées irrecevables et 127 dossiers où le salarié n'a pas donné suite à sa plainte dans un délai jugé raisonnable.

Quelques statistiques

Le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante constitue un recours en évolution. Plusieurs portent donc une attention particulière à toutes les données relatives à l'exercice de ce recours et suivent avec intérêt l'évolution de la jurisprudence en cette matière. C'est pourquoi la Commission tient à jour annuellement un profil statistique à ce sujet. Les tableaux 6 et 7 en montrent l'évolution de 1980 à 1988.

L'accès à la jurisprudence arbitrale

Depuis quelques années, la Commission a mis sur pied une banque de données permettant d'accéder rapidement à des résumés de toutes les sentences rendues par les arbitres dans les cas de plaintes à l'encontre de congédiements faits sans une cause juste et suffisante. Ces informations sont disponibles dans tous les bureaux régionaux de la Commission. Les personnes intéressées (salariés, employeurs, avocats et chercheurs) peuvent les consulter sur demande.

Mentionnons par ailleurs qu'un projet pilote en télématique, mis sur pied l'année dernière, visait à offrir à des clients externes (principalement des bureaux d'avocats) la possibilité de consulter la banque de données sur les sentences arbitrales via un réseau de télécommunications. Le projet se termine au printemps du prochain exercice. Après évaluation, la Commission définira au besoin les nouveaux services qu'elle pourra offrir.

Des mesures d'évaluation

Depuis plusieurs années, la Commission des normes du travail s'emploie à mettre en place politiques, programmes et systèmes devant lui permettre d'accroître son efficacité. Tout cela n'a qu'un but: bien servir la population. Donc, bien l'informer, traiter de façon adéquate les plaintes des salariés et leur rembourser rapidement les sommes perçues.

Les recherches et la vérification interne, quant à elles, sont des mesures qu'utilise la Commission pour évaluer la portée de ses lois ou l'efficacité de son action. Occasionnellement, la Commission emploie aussi des méthodes de recherche spécifiques telles les enquêtes et les sondages.

Les recherches

Au cours de l'année, les recherches menées ou en cours ont d'une part visé une meilleure connaissance de la clientèle de la Commission et de l'exercice de certains recours prévus dans la loi. D'autres recherches ont pour but de mesurer l'impact de modifications à la Loi sur les normes du travail. Ces recherches ont porté sur les sujets suivants*:

— enquête sur la rémunération autour du salaire minimum, en collaboration avec le Bureau de la statistique du Québec;

— enquête sur les indemnités accordées aux salariés par les arbitres;

— sondage omnibus multiculturel de Montréal en collaboration avec des intervenants extérieurs;

— comparaison des principales normes du travail au Canada (mise à jour);

— révision du salaire minimum (analyse et commentaires);

— analyse statistique de la clientèle de la Commission des normes du travail (rapport final);

— résumé du mémoire du Conseil du patronat du Québec sur le travail à temps partiel et commentaires;

— analyse du fonds spécial d'indemnisation de la Commission de la Commission de la Construction du Québec;

— brochure d'information sur l'arbitrage d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Grâce à ces recherches, la Commission désire approfondir la connaissance de sa clientèle et se donner des outils pertinents afin de proposer certains amendements aux lois et règlements dont elle surveille l'application.

De plus, la Commission a mis sur pied un comité de terminologie chargé de constituer un vocabulaire d'une centaine de termes dans le but de clarifier des notions et de corriger certains usages. Enfin, une recherche portant sur l'historique des lois relatives aux normes du travail depuis 1885 permettra non seulement de mieux connaître les circonstances ayant favorisé la création de l'organisme, mais encore de relever les erreurs commises dans le passé, de percevoir les orientations futures dans une perspective de continuité, de publier des informations très souvent inédites sur la législation du travail au Québec et de mieux faire connaître la Commission, sa loi et ses règlements tant au grand public qu'aux employés de l'organisme.

Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum

Cette enquête, réalisée en 1988 en collaboration avec le Bureau de la statistique du Québec auprès d'un échantillonnage de 11 000 établissements et de 3 500 de leurs bas salariés, touche à son terme. La Commission a pris connaissance en juillet 1989 du rapport méthodologique préparé par le B.S.Q. Elle dispose en outre maintenant d'un document de travail qui trace un portrait des établissements québécois et, de façon plus approfondie, de ceux qui embauchent des salariés rémunérés autour du salaire minimum. Quant au portrait de ces bas salariés, qui s'articule avec celui de leurs employeurs, il est pour sa plus grande part complété et devrait être terminé à l'été 1990.

Ces analyses déboucheront ensuite en deux publications: d'une part un rapport technique, plus volumineux, destiné aux spécialistes, et d'autre part, un rapport de synthèse plus léger, destiné à un public plus large.

* Certaines de ces recherches n'ont pas été publiées.

La vérification interne

Au cours de l'année, le personnel a poursuivi des projets de vérification intégrée dans le cadre du mandat global débuté en 1988-89. Rappelons que l'objectif général consistait à évaluer dans quelle mesure les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles sont gérées avec un souci d'économie et d'efficience et de façon à permettre l'atteinte des objectifs. Il visait également à évaluer les moyens par lesquels les gestionnaires rendaient compte de la gestion des ressources qui leur étaient attribuées.

La gestion de la qualité étant une préoccupation majeure de l'organisation, la Direction de la vérification interne a été particulièrement active dans ce domaine. C'est ainsi qu'en collaboration avec la Direction des ressources humaines, elle a adapté une démarche de formation relative à la gestion de la qualité dans diverses unités administratives.

Le personnel a également fourni des services-conseils, plus spécifiquement au niveau de la gestion. Il a également participé à plusieurs groupes de travail visant la remise en question des méthodes de travail et le développement de nouvelles approches.

Parallèlement à ces activités, la Direction a intensifié sa participation dans des activités externes visant à promouvoir la fonction de vérification interne. C'est ainsi que la Directrice fut nommée Présidente de la section-Québec de l'Institut des vérificateurs internes et Présidente du Comité des responsables en vérification interne. Ce comité fut créé par le Conseil du trésor lors de l'émission d'un nouveau C.T. concernant la vérification interne et l'analyse de programme. A la Commission des normes du travail, la Directrice fut désignée responsable pour la vérification interne et pour l'analyse de programme.

Il va de soi que, soucieux de la qualité des interventions, le personnel a poursuivi sa formation et son développement dans les différents domaines où il a oeuvré.

Annexe

Les bureaux de la Commission des normes du travail

Le siège social

400, boul. Jean-Lesage
C.P. 18 500, Terminus postal
QUÉBEC (Québec)
G1K 7Z5

(418) 643-8742
télécopieur
(418) 643-5132

Les bureaux régionaux

Région du Bas-Saint-Laurent — Gaspésie

235, avenue St-Jérôme
bureau 301
MATANE (Québec)
G4W 3A7

(418) 562-2010
télécopieur
(418) 562-7726

Région du Saguenay — Lac-Saint-Jean

3885, boulevard Harvey
JONQUIÈRE (Québec)
G7X 9B1

(418) 695-1940
télécopieur
(418)542-5626

Région de Québec

979, rue de Bourgogne
4e étage
SAINTE-FOY(Québec)
G1W 2L4

(418) 643-4940
télécopieur
(418)646-8482

Région de la Mauricie

140, rue Saint-Antoine
bureau 202
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 5N6

(819) 371-6661
télécopieur
(819) 371-6963

Région de l'Estrie

356, rue King Ouest
bureau 300
SHERBROOKE (Québec)
J1H 1R4

(819) 820-3441
télécopieur
(819)820-3965

Région de Montréal

2, complexe Desjardins
Tour de l'Est, 24e étage
C.P. 730, Succ.«Desjardins»
MONTRÉAL (Québec)
H5B 1B8

renseignements:
(514) 873-7061
administration:
(514) 873-4947
télécopieur:
(514) 873-7900

Région de l'Outaouais

717, boul. Saint-Joseph
bureau 102
C.P. 144, Succ.«A»
HULL (Québec)
J8Y 6M8

(819) 772-3019
télécopieur
(819)772-3980

Région de l'Abitibi — Témiscamingue

33, rue Gamble Ouest
bureau 09
ROUYN-NORANDA (Québec)
J9X 2R3

(819) 797-0202
télécopieur
(819)797-1503

Région de la Côte-Nord

836, rue de Puyjalon
BAIE-COMEAU (Québec)
G5C 1N1

(418) 589-9931
télécopieur
(418)589-1402